

# **A ZALASZÁM Kft.**

## **Általános Szerződési Feltételei**

### **Internet, VoIP és IPTV szolgáltatások igénybevételére**

Készítés dátuma: 2002. november 14.  
Utolsó módosítás: 2011. május 12.  
Hatályos: 2011. június 15-től

## TARTALOMJEGYZÉK

2.	A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA	4
2.1.	A szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételek, továbbiakban: ÁSZF alapján vállalja az alábbi szolgáltatások nyújtását.....	4
3.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI .....	4
3.1.	Az előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó eljárás.....	4
3.2.	Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai.....	4
3.3.	A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai.....	5
3.4.	Egyéni előfizetői nyilatkozat.....	5
4.	AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE ÉS MINIMÁLÉRTÉKE).....	6
5.	A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE .....	6
6.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK.....	6
6.1.	Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok:.....	6
6.2.	A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama .....	7
7.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE.....	7
7.1.	Előfizetői szerződés módosítás feltételei .....	7
7.2.	A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása, az előfizető erről történő tájékoztatása .....	8
7.3.	A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és díjai .....	8
7.4.	Az átírás és áthelyezés teljesítésének határideje .....	9
8.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE .....	9
8.1.	A szolgáltatás mind az előfizető, mind a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet .....	9
8.2.	Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama.....	10
8.3.	A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, a díjfizetés mértéke .....	10
9.	AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTETETT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI.....	10
10.	AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ .....	11
11.	A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete.....	13
12.	AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).....	15
13.	AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA.....	16
14.	ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI....	17
15.	ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG.....	17
16.	ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERES DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE .....	17
16.1.	Egyszeri díjak.....	17
16.2.	Rendszeres díjak.....	18

16.3.	Elszámolási időszakok .....	18
16.4.	Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások.....	18
16.5.	A díjfizetés és számlázás módja és ideje.....	18
16.6.	Vagyoni biztosíték .....	19
17.	A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBEN FOGLALTAKKAL ÖSSZHANGBAN.....	19
18.	AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE.....	19

**Mellékletek:**

1. számú melléklet	Szolgáltatás típusok
2. számú melléklet	Szolgáltatások díjszabása
3. számú melléklet	Adatbiztonsági szabályzat
4. számú melléklet	Etikai kódex
5. számú melléklet	Ügyfélkapcsolati helyek
6. számú melléklet	ZipFone percdíjak

## **1. A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME**

A Szolgáltató neve, címe: Zalasám Informatika Kft.  
Cégjegyzékszám: 20-09-060557  
Székhely: 8900 Zalaegerszeg, Mártírok útja 53.

A továbbiakban: szolgáltató

## **2. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL NYÚJTOTT ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK MEGHATÁROZÁSA**

### **2.1. A szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételek, továbbiakban: ÁSZF alapján vállalja az alábbi szolgáltatások nyújtását.**

Internet hozzáférési szolgáltatás

- kapcsolt vonali szolgáltatás (PSTN, ISDN)
- bérelt vonali Internet szolgáltatás
- Internet hozzáférési szolgáltatás 2.4 GHz frekvencián üzemelő pont-többpont rendszerű mikrohullámú kapcsolaton (mikro-net)
- ZipNet optikai Internet szolgáltatás
- ADSL szolgáltatás
- ZipDSL szolgáltatás

ZipFone helytől független elektronikus hírközlési szolgáltatás (VoIP)

ZipFone helyhez kötött telefonszolgáltatás (VoIP)

ZipTV Interneten nyújtott digitális műsorelosztás (IPTV)

E-mail

Szerver hosting (Co-location)

Web hosting

## **3. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉSEK MEGKÖTÉSÉRE VONATKOZÓ ELJÁRÁS, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJÁ ÉS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK ESETLEGES IDŐBELI ÉS FÖLDRAJZI KORLÁTAI**

### **3.1. Az előfizetői szerződések megkötésére vonatkozó eljárás**

Az igénylőnek, aki az Internet szolgáltatást igénybe kívánja venni, szerződést kell kötnie a szolgáltatóval, amely szerződés meghatározza a felek jogait és kötelezettségeit, valamint a választott szolgáltatást és annak díját. Az Internet szolgáltatás igénybevételére szóló szerződés egyedi előfizetői szerződésből és általános szerződési feltételekből áll. Az egyedi előfizetői szerződés tartalmazza az előfizető adatait, valamint az igénybevett szolgáltatáscsomag megjelölését és leírását.

Az előfizetői szerződést írásban kell megkötni.

### **3.2. Az előfizetői szerződéskötés formai és eljárási szabályai**

3.2.1. Az igénylő személyesen az ügyfélkapcsolati helyen, szóban, E-mailben vagy írásban jelzi a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szándékát, majd a szolgáltató tájékoztatja az igénylőt a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, az ehhez szükséges eszközökről, ezek műszaki paramétereiről. A szolgáltató ügyfélkapcsolati helyeit a szerződés V. sz. melléklete tartalmazza.

3.2.2. Szerződéskötés

Írásbeli megrendelés esetén:

Írásbeli megrendelés esetén a szolgáltató a megrendelés kézhezvételét követő 10 napon belül egyedi szolgáltatási szerződés megküldésével tájékoztatja az előfizetőt a szerződés tárgyát képező szolgáltatás megvalósításáról. Az előfizetőnek az egyedi szolgáltatási szerződést annak

kézhezvételét követő 10 napon belül kell aláírva, (cégszerűen aláírva) visszaküldeni a szolgáltatónak.

A szerződés beérkezését követően a szolgáltató a szerződés általa aláírt példányának megküldésével/átadásával igazolja a szolgáltatói jogviszony létrejöttét.

Szóbeli megrendelés esetén:

Szóbeli megrendelés esetén a megrendelés időpontjában az előfizető és a szolgáltató megállapodnak az egyedi szolgáltatási szerződés megkötésének feltételeiben. A mindkét szerződő fél által aláírt, cégszerűen aláírt szerződés a szolgáltatóhoz való visszaérkezés napján lép hatályba.

A szerződéskötés megtagadható, ha az igénylőnek korábbi szerződéséből tartozása maradt fenn, jogvita van folyamatban, valamint ha a korábbi szerződés egy éven belül rendkívüli felmondással szűnt meg.

### **3.3. A szolgáltatás igénybevételének műszaki feltételei, földrajzi, időbeli és esetleges egyéb korlátai**

#### **3.3.1. A szolgáltatás igénybevételének általános feltételei**

A szolgáltató a szolgáltatást Magyarországon nyújtja.

Az előfizetői szolgáltatások igénybevételének feltétele az előfizetői szerződés megkötése, valamint, hogy az előfizető rendelkezék megfelelő előfizetői szolgáltatás-hozzáférési ponttal és a szolgáltatástípus-leírásánál részletezett megfelelő végberendezéssel.

A forgalom szolgáltató hálózatában történő áramlása és belső útvonala nem tartozik az előfizető hatáskörébe.

Az előfizető a szolgáltatás igénybevételét, avagy használatát saját felelősségére másnak átengedheti.

Az előfizető nem jogosult arra, hogy az előfizetői szerződés megkötésével az őt megillető jogokat egészében harmadik személyre ruházza át.

Az előfizető teljes körű felelősséggel tartozik minden olyan szolgáltatás használatáért, amelynek során a hozzáférés jelszaván keresztül történik. Az előfizetőt jelszavának titokban tartásával kapcsolatosan teljes körű felelősség terheli. A szolgáltató köteles az előfizető jelszavát harmadik fél felé titokban tartani. A szolgáltató az előfizető jelszavát csak az előfizetővel közli.

Az előfizető köteles a jelen ÁSZF IV. számú mellékletében részletezett Internet etikai kódexben előírtakat betartani.

#### **3.3.2. A szolgáltatás igénybevételének egyéb korlátai**

- A szolgáltatás-típusoknak megfelelően a szolgáltatás elérhetőségének különös feltételeit, korlátait az egyes szolgáltatás-típusok leírásai tartalmazzák (I. sz. melléklet).
- A szolgáltató 18 év életkort be nem töltött természetes személlyel nem köt előfizetői szerződést.
- A szolgáltató bizonyos szolgáltatásai esetében csak az általa meghatározott földrajzi területeken szolgáltat (pl. Mikronet, ZipNet, ZipFone, ADSL, ZiPdsl, ZiPtv szolgáltatás). A földrajzi területeket a szolgáltató határozza meg, és azok körét szabadon változtathatja, ezek felsorolása a szolgáltató ügyfélszolgálatán, ezen belül a <http://internet.zalasam.hu> honlapon is folyamatosan elérhető.

### **3.4. Egyéni előfizetői nyilatkozat**

Természetes személy előfizető az előfizetői szerződés megkötésekor a szerződésen megjelölve köteles nyilatkozni arról, hogy a szolgáltatást egyéni előfizetőként, vagy üzleti, intézményi előfizetőként kívánja igénybe venni. Az előfizető a nyilatkozatot kizárólag írásban, a nyilatkozat tartalmát bizonyító okirat hiteles másolatával együttesen vonhatja vissza, vagy módosíthatja.

#### **4. AZ ELŐFIZETŐI HOZZÁFÉRÉSI PONT LÉTESÍTÉSÉNEK ÉS A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELRE VALÓ RENDELKEZÉSRE ÁLLÁSÁNAK VÁLLALÁSI IDEJE (CÉLÉRTÉKE ÉS MINIMÁLÉRTÉKE)**

A Szolgáltató a létrejött előfizetői szerződés előfizető számára történő visszaküldésétől számított 30 napon belül (célérték) kiépíti a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges állandó hozzáférési pontot, amelyen az előfizető a szolgáltatást az előfizetői szerződés tartama alatt igénybe veheti. A kiépítés a Szolgáltatónak felróható okok miatt 30 napnál több időt nem vehet igénybe (minimálérték).

A Szolgáltató kötelezettsége nem terjed ki a csatlakozó berendezések biztosítására.

#### **5. A SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEI, A MINŐSÉGI CÉLÉRTÉKEK ÉRTELMEZÉSE ÉS TELJESÜLÉSÜK MÉRÉSÉNEK MÓDSZERE**

A szolgáltatások minőségi célértékeit, azok értelmezését és mérésének módszerét az egyes szolgáltatástípusok leírását tartalmazó I. sz. melléklet tartalmazza. A rendelkezésre állás csak teljes naptári hónapra vonatkozik, töredék hónapra nem.

A szolgáltató szavatolja, hogy az általa nyújtott szolgáltatás megfelel az egyedi szerződésben és az egyes szolgáltatás-típusok leírásaiban foglalt minőségi követelményeknek, kivéve, ha a hálózat hozzáférési szerződéseiben a vele kapcsolatba kerülő szolgáltatók ennél alacsonyabb értéket vállalnak. Ebben az esetben a tényt és a vállalt célértéket a szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi és erről egy esetleges változás esetén az ügyfeleket értesíti.

#### **6. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉHEZ SZÜKSÉGES ELŐFIZETŐI ADATOK LISTÁJA, AZ ELŐFIZETŐI JOGVISZONY LÉTREJÖTTE, A LEGRÖVIDEBB SZERZŐDÉSI IDŐSZAK**

##### **6.1. Az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges előfizetői adatok:**

##### **6.1.1. Természetes személy előfizető (egyéni előfizető) esetén:**

- az Előfizető neve
- az Előfizető leánykori neve, anyja neve, születési helye és ideje
- az Előfizető személyi igazolványának száma
- az Előfizető címe, tartózkodási helye
- korlátozottan cselekvőképes személy esetén a törvényes képviselő neve, személyi igazolványának száma, születési helye és ideje

##### **6.1.2. Nem természetes személy előfizető (üzleti, intézményi előfizető) esetén:**

- az Előfizető neve
- az Előfizető adószáma, cégjegyzékszám vagy más nyilvántartási száma
- az Előfizető címe, székhelye
- az Előfizető bankszámlaszáma
- a nem természetes személy nevében eljáró képviselő neve, személyi igazolványának száma, születési helye és ideje

A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a megadott adatok valódiságát ellenőrizze, akár írásbeli megkereséssel is. Amennyiben az előfizetői szerződés megkötéséhez szükséges adatokat az előfizető hamisan adta meg, a szolgáltató az előfizetői szerződést érvénytelennek tekinti, amelyről lehetőség szerint a szerződéskötéssel azonos módon értesíti az előfizetőt.

6.1.3. Az előfizető az előfizetői szerződés megkötése során köteles az alábbi dokumentumokat a szolgáltató számára eredeti, vagy hiteles másolati példányban bemutatni

6.1.3.1. Egyéni előfizető esetén:

- személyi igazolvány
- lakcímkártya
- amennyiben az előfizető életkora miatt korlátozottan cselekvőképességű, a teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazás egy példánya

6.1.3.2. Üzleti, intézményi előfizető esetén:

- cégkivonat hiteles másolata
- az aláíró aláírási címpéldánya, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba vagy közokiratba foglalt, a törvényes képviselő által aláírt meghatalmazás egy példánya

## 6.2. A legrövidebb szerződési időszak, a szerződés tartama

Az előfizetői szerződés köthető határozott és határozatlan időtartamra.

A határozott idejű szerződés legkisebb időtartama szolgáltatásonként az alábbi lehet:

- kapcsolt vonali szerződés: 1 hónap
- bérelt vonali szerződés: 1 év
- mikrohullámú szerződés: 1 év
- ZipNet szerződés: 1 hónap
- ZipFone szerződés: 1 év
- ADSL szerződés: 1 év
- ZiPtv szerződés: 1 év

A határozott idejű szerződés a határozott időtartam végén szűnik meg. Amennyiben az előfizető a szolgáltatást tovább akarja igénybe venni, új szerződést kell kötni.

## 7. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSÁNAK EGYES ESETEI ÉS A SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS FELTÉTELEI, A SZOLGÁLTATÓ JOGA EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁSRA, EGYOLDALÚ SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETÉN AZ ELŐFIZETŐ TÁJÉKOZTATÁSÁNAK MÓDJA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE, AZ ÁTHELYEZÉS ÉS AZ ÁTÍRÁS TELJESÍTÉSÉNEK HATÁRIDEJE

### 7.1. Előfizetői szerződés módosítás feltételei

Változás az előfizető adataiban

Az előfizető köteles az adataiban, valamint képviselőjének személyében, továbbá jogállásában, gazdálkodásában bekövetkezett változásokról a szolgáltatót a változás bekövetkeztétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni. Az előfizető köteles az ellene megindult felszámolási, végelszámolási, illetve csődeljárásról a szolgáltatót az eljárás megindítását követően haladéktalanul írásban tájékoztatni. Az előfizetői adatok megváltozására vonatkozó bejelentés elmulasztásából eredő károkért a szolgáltató nem vállal felelősséget, azonban az ezzel kapcsolatosan felmerülő kárának megtérítését követelheti az előfizetőtől.

Átírás (Változás az előfizető személyében)

Szolgáltató az előfizető kérésére módosítja az előfizetői szerződést, ha az előfizető személyében szerződés, öröklés, vagy jogutódlás következtében változás következik be.

Áthelyezés (Az előfizetői hozzáférési pont változása)

Ha az előfizető a szerződésben meghatározott előfizetői hozzáférési pontot a szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belül kívánja megváltoztatni - amennyiben az műszakilag is megvalósítható - a szolgáltató köteles azt teljesíteni. Amennyiben az áthelyezés végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a szolgáltató az előfizetőt értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 30 napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

## **7.2. A Szolgáltató egyoldalú szerződésmódosítása, az előfizető erről történő tájékoztatása**

A szolgáltató jogosult az Általános Szerződési Feltételeket bizonyos feltételek esetén (pl. jogszabály módosulás esetén) egyoldalúan módosítani. Ekkor a szolgáltató köteles az Általános Szerződési Feltételek megváltozását a módosítás hatályba lépését megelőzően 30 nappal az előfizetőt írásban értesíteni, és a módosítást az ügyfélszolgálatán közzétenni. Amennyiben a módosítás az előfizető számára hátrányos rendelkezéseket tartalmaz, az előfizető az értesítéstől számított 15 napon belül további jogkövetkezmények nélkül jogosult felmondani az előfizetői szerződést. Nem mondhatja fel az előfizető az előfizetői szerződést ilyen esetben azonban akkor, ha kötelezettséget vállalt arra, hogy a szolgáltatást meghatározott időtartam alatt igénybe veszi és az előfizetői szerződést az ebből eredő kedvezmények figyelembevételével kötötte meg, és a módosítás a kapott kedvezményeket nem érinti. Amennyiben a módosítás a kapott kedvezményeket érinti, és az előfizető felmondja az előfizetői szerződést, a szolgáltató az előfizetőtől nem követelheti a szerződés felmondását követő időszakra eső kedvezmény összegét.

A szolgáltató előfizető-értesítési kötelezettségének következőképpen tehet eleget:

- Közvetlen, írásbeli értesítéssel (értesítés levélben)

Az értesítés minden esetben tartalmazza a következőket:

- utalást az ÁSZF módosítására
- a módosítások hatályba lépésének időpontját
- a módosítások rövid leírását
- a közzétett ÁSZF elérhetőségét
- ha a szolgáltató az előfizető által igénybe vett előfizetői szolgáltatások díját módosítja, akkor a módosított díj összegét.

A szolgáltató a módosított ÁSZF-et elfogadottnak tekinti, amennyiben az előfizető a értesítést követő 15 napon belül írásban nem jelenti be, hogy a módosítást nem fogadja el.

A szolgáltató nem köteles az előfizetőt az Általános Szerződési Feltételek módosulásáról értesíteni, amikor az általános szerződési feltételek módosítása új szolgáltatás bevezetése miatt válik szükségessé, és a módosítás a már nyújtott szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződéses feltételeket nem érinti.

A szerződés módosítása alól kivételt képez a díjak változtatása, amelyre a szolgáltató - a tisztességtelen gazdasági tevékenység tilalmáról szóló mindenkor hatályos jogszabályok keretei között - jogosult.

A szolgáltatási díjak minden év január 1. napjától a Központi Statisztikai Hivatal által megállapított előző évi fogyasztói árindex mértékének figyelembe vételével módosulhat, valamint a szolgáltatás díját a szolgáltató jogosult év elején és év közben is egyoldalúan módosítani, amennyiben azt a gazdálkodását, illetőleg a szolgáltatást befolyásoló körülmények indokolják. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- üzemeltetési, működési költségek emelkedése,
- hálózat műszaki korszerűsítése,
- jogszabály módosulása.

## **7.3. A díjfizetéshez kötött szerződésmódosítás esetei és díjai**

Az átírás és áthelyezés díja a II. Számú mellékletben lettek megállapítva.



#### **7.4. Az átírás és áthelyezés teljesítésének határideje**

Az átírás teljesítési határideje

Az átírás teljesítésének határideje az átírás kérelmezésétől számított 30 nap. Ezen határidő be nem tartása esetén a Szolgáltató minden késedelmes nap után az átírás díjának egyharmadával megegyező összegű kötbérre kötelezhető, melynek összegét a Szolgáltatónak a kötbérigény jogosságának megállapítását követően kibocsátott számlán kell jóváírnia. Nem lehet a jelen pontot alkalmazni, ha az előfizetőnek vagy a kérelemben megjelölt jogutódjának az átíráskor díjtartozása volt

Az áthelyezés teljesítési határideje

Az Szolgáltató az Előfizető azon írásbeli kérelmének, amely a Szolgáltatás helyének a Szolgáltató földrajzi szolgáltatási területén belüli megváltoztatására irányul, annak kézhezvételétől számított 30 (harminc) napon belül eleget tesz, amennyiben a kérelem teljesítésének nincs akadálya. Amennyiben az áthelyezés jelen pontban foglaltak szerinti végrehajtásának műszaki feltételei hiányoznak, a Szolgáltató az Előfizetőt a teljesítési időpont megjelölésével (év, negyedév) értesíti, az áthelyezés kérelmezésétől számított 30 (tizenöt) napon belül. Az előfizetői hozzáférési pont megszűnésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel. Az áthelyezés esetén fizetendő díj összege jelen Általános Szerződési Feltételek II. mellékletében található.

MikroNet, ZipNet összeköttetés és ADSL alapú hozzáférés esetén a hozzáférési pont nem áthelyezhető, kivéve, ha erről Szolgáltató és Előfizető egyedi feltételekkel külön megállapodik.

A Szolgáltató a közvetítőválasztás útján elérhető Szolgáltatások vonatkozásában nem vállal határidőt az áthelyezésre.

A jelen pont rendelkezéseit a dial-up szolgáltatás esetén nem kell alkalmazni.

A határozott időtartamra, valamint akciós értékesítés során megkötött előfizetői szerződés alapján az előfizetői hozzáférési pont áthelyezésének lehetőségéről a felek egyedileg állapodnak meg.

### **8. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS SZÜNETELÉSÉNEK ESETEI, AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL KÉRHETŐ SZÜNETELÉS LEGHOSSZABB IDŐTARTAMA, A DÍJFIZETÉSHEZ KÖTÖTT SZÜNETELÉS ESETEI ÉS A FIZETENDŐ DÍJ MÉRTÉKE**

#### **8.1. A szolgáltatás mind az előfizető, mind a szolgáltató érdekkörébe tartozó ok miatt szünetelhet.**

##### **8.1.1. A szolgáltatás szünetelése a szolgáltató érdekkörében bekövetkező ok esetén.**

A szolgáltató a szolgáltatást szüneteltetheti hálózat-átalakítása, felújítása, cseréje, karbantartása, bővítés vagy más ehhez kapcsolódó tevékenységek elvégzése céljából. A szolgáltató a szolgáltatás szüneteléséről legalább 15 nappal előbb írásban értesíti az előfizetőt. A szünetelés időtartama alkalmanként nem haladhatja meg az 5 napot. Az ilyen szüneteltetés időtartama a rendelkezésre állás időtartamába nem számít bele.

A szünetelés időtartamára az előfizetőt díjfizetési kötelezettség nem terheli, az előre fizetett díjat a legközelebbi számlában jóvá kell írni. A szünetelés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti

##### **8.1.2. A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból bekövetkező szünetelés**

A mindkét fél érdekkörén kívül eső okból (Vis major) bekövetkező szünetelés esetén a teljesítés lehetetlenné válásának szabályait kell alkalmazni.

##### **8.1.3. Szolgáltatás szünetelése az előfizető érdekkörébe tartozó ok miatt:**

8.1.3.1. Az előfizető kérheti a szolgáltatás határozott időre történő szünetelését a szolgáltatótól. Az előfizető ilyen irányú kérelmének végrehajtását a szolgáltató a kérelem kézhezvételét követő

legfeljebb 30 napon belül teljesíti, amennyiben ezt a szolgáltatás sajátosságai lehetővé teszik. A szüneteltetés ideje beleszámít az éves rendelkezésre állás idejébe. A szüneteltetés az előfizetői jogviszony folytonosságát nem érinti.

8.1.3.2. Amennyiben az előfizető a részére kiállított számlában szereplő díjat az ott jelzett fizetési határidő lejáratáig nem egyenlíti, úgy a szolgáltató felszólítja póthatáridő megadásával a fizetés teljesítésére és egyidejűleg közli, hogy a póthatáridő lejártát követően fizetés nem teljesülés esetén a szolgáltatást korlátozhatja. Amennyiben az előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, úgy a szolgáltató a befizetési igazolás bemutatását követő 1 munkanapon belül köteles a szüneteltetést megelőző állapotot visszaállítani.

8.1.3.3. Amennyiben az előfizető a szolgáltatás használata során a szolgáltatást oly módon veszi igénybe (pl. a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol), hogy annak következtében a szolgáltatást, vagy annak minőségét bármilyen módon befolyásolja, illetve a jelen általános szerződési feltételek IV. számú mellékletét képező etikai kódexben foglaltakat megszegi, úgy a szolgáltató a szolgáltatás nyújtását az előfizető egyidejű elektronikus vagy postai levélben történő értesítése mellett szüneteltetheti.

A szüneteltetés minden esetben a kezdő időpontjától a visszakapcsolás, vagy az előfizetői szerződés felmondás útján történő megszűnésének időpontjáig tart.

Amennyiben a szolgáltatás folyamatosan szüneteltetett állapota a 90 napot meghaladja, úgy a szolgáltató jogosult az elektronikus leveleket törölni.

8.1.4. Az előfizetői hozzáférési pont áthelyezése

Az előfizetői hozzáférési pont megszüntetésétől az áthelyezés teljesítéséig az előfizetői jogviszony szünetel.

8.1.5. Vis major

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, mindkét fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (vis major) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését. Ilyen körülmények: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet vagy más sürgősségi helyzet, elemi csapás, árvíz, tűzvész, villámcsapás, illetve más természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

**8.2. Az előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama**

Az egyéni előfizető által kérhető szünetelés leghosszabb időtartama 6 hónap, egyéb előfizetőnél 3 hónap.

ADSL, Zidsl szolgáltatás esetén szüneteltetésre nincs lehetőség.

**8.3. A díjfizetéshez kötött szünetelés esetei, a díjfizetés mértéke**

Ha a szolgáltatás a 8.1.3.1. pontban leírtak alapján szünetel, az előfizetőt csak csökkentett díj fizetésére lehet kötelezni, amely mértékét a II. sz. melléklet tartalmazza.

**9. AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS KORLÁTOZÁSÁNAK, ÍGY KÜLÖNÖSEN AZ ELŐFIZETŐ ÁLTAL INDÍTOTT VAGY AZ ELŐFIZETŐNÉL VÉGZŐDTELT FORGALOM KORLÁTOZÁSÁNAK, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI VAGY MÁS JELLEMZŐI CSÖKKENTÉSÉNEK AZ ESETEI ÉS FELTÉTELEI**

A szolgáltató az előfizetői szolgáltatást az előfizető egyidejű értesítése mellett az alábbi esetekben korlátozhatja, vagy csökkentheti annak minőségi vagy más jellemzőit:

- a. Amennyiben az előfizetőnek a díjtartozásról szóló felszólításban megjelölt - de legalább 30 napos - határidő elteltét követően is esedékes díjtartozása van és az Előfizető a Szolgáltató részére az esetleges díjtartozás megfizetésének céljából vagyoni biztosítékot nem adott. Amennyiben az Előfizető a díjtartozást kiegyenlíti, illetve a díjtartozás kiegyenlítését követően a visszakapcsolási igényt a Szolgáltatónak jelzi, úgy a Szolgáltató köteles a szolgáltatás korlátozását, minőségi vagy más jellemzőinek csökkentését vagy szüneteltetését a befizetés igazolás bemutatását követő 1 munkanapon belül megszüntetni.
- b. Amennyiben az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelőség tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.
- c. Amennyiben az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- d. Amennyiben az Előfizető a számára nyújtott szolgáltatást felhasználva jogosulatlan adatszerzésre, adatküldésre vagy más számítógépes rendszerekbe történő behatolásra tesz kísérletet, illetve hajt végre, mint például: mások tulajdonát képező számítógépek és azok erőforrásainak engedély nélküli felhasználása saját célra (e-mail és proxy szerverek, nyomtatók, és egyéb hardvereszközök)

## **10. AZ ELŐFIZETŐI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS FELTÉTELEI, AZON HATÁRIDŐ MEGJELÖLÉSE, AMEDDIG AZ ELŐFIZETŐ DÍJFIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGÉNEK ELEGET TEHET ANÉLKÜL, HOGY A SZOLGÁLTATÓ A SZERZŐDÉST FELMONDANÁ**

### **10.1. A szerződés felmondásának szabályai az előfizető részéről**

Az előfizető a határozatlan idejű szerződést bármikor, indoklás nélkül, legfeljebb 8 napos felmondási határidővel írásban jogosult felmondani. Az előfizetői szerződés megszűnésének napja az írásbeli felmondásnak a szolgáltatóhoz való megérkezését követő 8. nap, vagy a felmondásban megjelölt nap, ha az a 8 napos felmondási időt meghaladja.

A szerződés előfizető részéről történő felmondása az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól.

Határozott vagy határozatlan idejű szerződést az előfizető a szolgáltató súlyos szerződésszegése esetén jogosult azonnali hatállyal felmondani, amennyiben az előfizető előzetes írásbeli felszólítása ellenére a szolgáltató 15 napon belül szerződésszegését nem orvosolja. Azonnali hatályú felmondás esetén a szerződés a felmondás időpontjában szűnik meg.

### **10.2. A szerződés felmondásának szabályai a szolgáltató részéről**

10.2.1. Az előfizetői szerződés szolgáltató általi felmondásának felmondási ideje a 10.2.2. „A”. és „B”. pontban meghatározottak kivételével 60 nap. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban köteles megküldeni.

10.2.2. „A”., A szolgáltató az előfizetői szerződés megszegése esetén az előfizetői szerződést tizenöt napos határidővel a fenti feltételek szerint felmondhatja, ha

- a) az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és az előfizető ezt a szerződésszegést a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem szünteti meg. A szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését különösen veszélyeztető cselekmény, ha az előfizető a szolgáltatáshoz használt berendezést a szerződésben foglaltaktól eltérően üzemelteti, átalakítja, vagy ahhoz jogosulatlanul más berendezést kapcsol,
- b) az előfizető a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítést követően sem teszi lehetővé a szolgáltató számára, hogy a bejelentett, vagy a szolgáltató által felderített hiba kivizsgálásához és elhárításához szükséges helyszíni ellenőrzéseket elvégezze, vagy

- c) az előfizető az előfizetői szolgáltatást a jogkövetkezményekre figyelmeztető értesítését követően is a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt továbbra is a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- d) az előfizető a szolgáltatás használata során a jelen ÁSZF IV. számú mellékletét képező internet etikett elnevezésű dokumentumban foglaltakat megszegi és ezt a felszólításban megjelölt határidő alatt sem szünteti meg.

„B”. A Szolgáltató az előfizetői szerződést 30 napos felmondási idővel mondhatja fel, amennyiben az előfizető az esedékes díjat a jogkövetkezményekre figyelmeztető első értesítés elküldését legalább 15 nappal követő második értesítés megtörténtét követően sem egyenlítette ki. Nem jogosult a Szolgáltató felmondani a szerződést, ha a díjtartozás összege nem haladja meg az Előfizető havi előfizetési díjának megfelelő összeget, illetve havi előfizetési díj hiányában vagy 5000 Ft-nál magasabb havi előfizetési díj esetén az 5000 Ft-ot, vagy ha az Előfizető a díjtartozás összegszerűségét vitatja, és a vita rendezése érdekében a hatósághoz vagy a jogvita elbírálására jogosult más szervezethez kérelmet terjesztett elő, feltéve, hogy az Előfizető a szolgáltatás igénybevétele után a nem vitatott, illetve az esedékes, nem vitatott további díjakat folyamatosan megfizeti.

- 10.2.3. Ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, és az előfizető a felmondási idő alatt a szerződésszegést megszünteti, az előfizetői szerződés nem szűnik meg a szolgáltató felmondásával. Erről szolgáltató haladéktalanul értesíti az előfizetőt.
- 10.2.4. A szolgáltató az előfizetői szerződés felmondását írásban, tértivevényes levélben küldi meg az előfizető részére, amennyiben az előfizető rendelkezik e módon történő értesítéséhez szükséges adatokkal. A felmondás tartalmazza:
  - felmondás indokát
  - felmondási időt, a felmondási idő lejártának napját
  - ha a felmondás indoka az előfizető szerződésszegése, akkor az előfizető tájékoztatását a 10.2.3. pontban foglaltakról.
- 10.2.5. A Szolgáltató jogosult a szerződés felmondása helyett biztosítékot kérni vagy a jelen általános szerződési feltételek szerint korlátozni a szolgáltatások körét, illetve használatát. Amennyiben az Előfizető a korlátozás okát 30 napon belül nem szünteti meg, a korlátozás nem akadály a felmondásnak, ha a felmondás feltételei egyébként fennállnak.

### **10.3. A szolgáltató jogosult az előfizető szolgáltatását korlátozni, és az előfizetői szerződést 15 napos hatállyal felmondani:**

- Amennyiben az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató hozzájárulása nélkül harmadik személy részére továbbértékesíti vagy azt a hálózati szerződésekről szóló kormányrendelet szerinti hálózati szolgáltatás céljára használja.
- Amennyiben az előfizető akadályozza vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, így különösen, ha az előfizető az előfizetői hozzáférési ponthoz megfelelő tanúsítvánnyal nem rendelkező végberendezést vagy nem megfelelő interfésszel rendelkező végberendezést csatlakoztatott.

A szerződés ilyen formában történő megszüntetése nem mentesíti az előfizetőt a tényleges használat díjainak megfizetése alól.

- 10.4. Az előfizetői szerződés a Felek közös akaratával is megszüntethető, illetve megszűnik bármely szerződő Fél jogutód nélküli megszűnése, illetve az egyéni előfizető halála esetén.
- 10.5. Az előfizetői szerződés megszűnését követően a szolgáltató az előfizetővel csak abban az esetben köt új előfizetői szerződést, ha az előfizetőnek a szolgáltatás igénybevételéből eredő díjtartozása nem áll fenn, vagy a korábbi előfizetői szerződés megszűnését nem az előfizető hibájából eredő, 1 éven belüli felmondás okozta. Ha az előfizető tartozását csak jelentős késedelemmel egyenlítette ki, és a szerződést a szolgáltató a díjfizetési kötelezettség megszegése miatt szüntette meg, úgy a szolgáltató jogosult arra, hogy az újabb szerződéskötést az előfizető korábban fennálló tartozásának, illetve annak legfeljebb kétszeres összegének megfelelő előleg megfizetéséhez kösse.

- 10.6. Az előfizető tudomásul veszi, hogy az előfizetői szerződés megszűnését követő 12 hónap letelte után az előfizető e-mail címét / e-mail címeit a szolgáltató újra felhasználhatja. Az előfizető a szolgáltatóval szemben erre hivatkozással semmiféle kártérítési igényt nem érvényesíthet.
- 10.7. A szerződés megszűnése az előfizetőt nem mentesíti az előfizetői szerződés hatálya alatt felmerült díjfizetési kötelezettségeinek teljesítése alól. Az előfizető túlfizetése a következő számlán jóváírásra kerül, illetve személyesen az ügyfélszolgálaton felvehető. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a szolgáltató nem fizet vissza.
- 10.8. Az előfizetői szerződés megszűnése esetén előfizető kötelezettséget vállal arra, hogy a szolgáltatás hozzáférési pont leszerelése céljából teljes körűen együttműködik a szolgáltatóval és az előzetesen egyeztetett időpontban lehetőséget biztosít a használatába bocsátott eszközök visszavételezésére. Kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy e végberendezéseket, illetve technikai eszközöket a szerződés megszűnésekor üzemképes, sértetlen állapotban bocsátja a szolgáltató rendelkezésére. Amennyiben erre az egyeztetés kezdeményezését követő 30 napon belül saját hibájából nem kerül sor, úgy kötelezettséget vállal a végberendezések értékének teljes körű megtérítésére.

## **11. A hibabejelentő elérhetősége, a vállalt hibaelhárítási célértékek, a hibabejelentések nyilvántartásba vételének menete**

- 11.1. A szolgáltató hibabejelentő szolgálata az ügyfélszolgálattal azonos elérhetőségű, eljárása a hibabejelentés és egyéb bejelentések során azonos. Jelen ÁSZF-ben a hibabejelentő-szolgálat és az ügyfélszolgálat azonos jelentésű kifejezések

Az ügyfélszolgálati szolgáltatás addig áll a használó rendelkezésére, amíg az előfizető a jelen ÁSZF-nek megfelelően fizeti az Internet szolgáltatás díját.

- 11.2. A szolgáltató köteles ügyfélszolgálatot működtetni napi 24 órában folyamatosan, évi 365 (366) napon, ahol az előfizető közvetlenül jelezheti a szolgáltatás meghibásodását.
- 11.3. Az előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.
- 11.4. A szolgáltató köteles a hibabejelentéseket, a hibabehatároló eljárás eredményét és a hibaelhárítás alapján tett intézkedéseket visszakövethető módon, elektronikus úton rögzíteni, és az adatkezelési szabályok betartásával azt legalább egy évig megőrizni. A szolgáltatónak a hibabejelentést az előfizető részére vissza kell igazolnia, és azt a rögzítésen túl nyilvántartásba kell vennie.

A nyilvántartásnak tartalmaznia kell:

- a) az előfizető értesítési címét vagy más azonosítóját,
- b) az előfizetői hívószámot vagy más azonosítót,
- c) a hibajelenség leírását,
- d) a hibabejelentés időpontját (év, hónap, nap, óra),
- e) a hiba okának behatárolására tett intézkedéseket és azok eredményét
- f) a hiba okát,
- g) a hiba elhárításának módját és időpontját (év, hónap, nap, óra), eredményét (eredménytelenségét és annak okát)
- h) az előfizető értesítésének módját és időpontját.

Az elvégzett vizsgálat alapján a szolgáltató haladéktalanul és megfelelő indokolással köteles az előfizetőt értesíteni arról, hogy

- a) a hiba a vizsgálat alatt nem volt észlelhető, vagy a hiba az előfizető érdekkörébe tartozó okból merült fel;
- b) a hiba kijavítását megkezdte;
- c) a hiba kijavítását 108 órán belül nem tudja vállalni, ezért az előfizető részére havi díj egy napra vetített összege kétszeresének mértékéig díjszökkentést nyújt.

#### 11.5. Hibaelhárítási célértékek és minimálértékek

A szolgáltató köteles az előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valósnak bizonyult hibát annak bejelentésétől legfeljebb 24 munkaórán belül kijavítani (célérték). A hibajavítás 32 munkaóránál több időt nem vehet igénybe (minimálérték). Ha a kivizsgálás vagy kijavítás kizárólag a helyszínen, az előfizető helyiségében és az előfizető által meghatározott időpontban lehetséges, vagy ha a kijavítás a szolgáltató és az előfizető megállapodása szerinti időpontban a szolgáltató érdekkörén kívül eső okok miatt nem volt lehetséges, a hiba kijavítására rendelkezésre álló határidő a Szolgáltató érdekkörén kívül eső okból alkalmatlannak bizonyult időponttól az Előfizető által megjelölt új alkalmas időpontig terjedő időszakkal meghosszabbodik.

11.6. A szerződés késedelmes vagy hibás teljesítése esetén a szolgáltató az előfizető vagyonában okozott értékcsökkenésért felel. Ez az érték, amellyel az előfizető meglévő vagyona a szolgáltató károkozása következtében csökken. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie az elmaradt hasznot, továbbá azt a kárpótlást vagy költséget, amely az előfizetőt ért vagyoni és nem vagyoni hátrány csökkentéséhez vagy kiküszöböléséhez szükséges.

11.7. Nem kell a szolgáltatónak megtérítenie a kárnak azt a részét, amely abból származott, hogy az előfizető a kár elhárítása, illetőleg csökkentése érdekében nem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

11.8. Ha a hiba következtében az előfizetői szolgáltatást nem lehet igénybe venni, a kötbér mértéke minden késedelmes nap után a hiba bejelentését megelőző, az előző hat hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján az adott előfizetői szolgáltatással kapcsolatban kifizetett díj átlaga alapján egy napra vetített összeg kétszerese.

11.9. Hat hónapnál rövidebb időtartamú előfizetői jogviszony esetén a vetítési alap az előfizetői jogviszony teljes hossza alatt kifizetett (felhasznált) díj átlaga alapján egy napra vetített összeg. Ha a hiba következtében az előfizető az előfizetői szolgáltatást a szolgáltató által vállalt minőséghez képest gyengébb minőségben képes csak igénybe venni, a Szolgáltatónak a 11.8. pontban meghatározott kötbér felét kell fizetnie.

A Szolgáltató a kötbért havi, vagy annál rövidebb díjfizetési kötelezettség esetén a következő elszámolás alkalmával az előfizető számláján egy összegben jóváírja, és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető választása szerint a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben, a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a kötbér összege 100 Ft-nál magasabb.

Egyhavinál hosszabb díjfizetési kötelezettség esetén a szolgáltató a kötbért a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül helyesbítő számlán írja jóvá az előfizetőnek és az előfizetői jogviszony megszűnése esetén az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül azt az előfizető részére egy összegben a kötbér jóváírását követően előálló túlfizetéssel megegyező összegben visszafizeti, amennyiben a kötbér összege 100 Ft-nál magasabb.

11.10. A kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség teljesítéseként az előfizető vállalja, hogy a szolgáltatót haladéktalanul értesíti, ha észleli, hogy a szolgáltató szolgáltatása nem vagy nem kielégítően működik. A szolgáltató nem felel azokért a károkért és/vagy költségekért, melyek abból kifolyólag merülnek fel, hogy az előfizető a fenti kötelezettségét nem, vagy csak késedelmesen teljesíti.

11.11. A szolgáltató mindent megtesz a szolgáltatás mindenkori hatékonyságának és folyamatosságának biztosítása érdekében. A szolgáltató a jelen szerződés alapján nem tartozik felelősséggel azokért a károkért, amelyeket a szolgáltatása érdekkörén kívül eső meghibásodásából vagy elégtelenségéből adódtak.

11.12. Az Internet hozzáférés részeként az előfizető által használatba vett technikai eszközök, illetve berendezések használatával kapcsolatosan az előfizető köteles gondoskodni a szolgáltatás működéséhez

szükséges technikai feltételekről, így különösen kapcsolt vonali hozzáférés esetén saját előfizetésű közcélú távbeszélő szolgáltatásról. Az előfizető köteles a szolgáltató részére lehetővé tenni, hogy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges műszaki berendezések (végberendezés) elhelyezését és üzembe állítását a felek által előzetesen egyeztetett időpontban véghez vigye. Az előfizető köteles a szolgáltató által felszerelt, használatba adott műszaki berendezések üzemeltetési feltételeit a szerződés időtartama alatt biztosítani, valamint a hibaelhárítás érdekében a szolgáltatóval együttműködni. Amennyiben a hibabejelentést követő vizsgálat megállapításai szerint a hiba nem a szolgáltató által használatba adott műszaki berendezésből adódott, úgy az átvizsgálással és a kiszállással kapcsolatos költségeket a szolgáltató számlája alapján köteles az előfizető a szolgáltató számára megfizetni. Az előfizető köteles a szerződés hatálya alatt a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges, a szolgáltató által felszerelt technikai eszközök és berendezések teljes vagy részleges meghibásodásáért, megrongálódásáért, rendeltetésű használatra alkalmatlanná válásáért, elvesztéséért, megsemmisüléséért – a felróhatóság függvényében - helyt állni.

- 11.13. Amennyiben az Internet szolgáltatás hibája, hibás működése más szolgáltató (pl. helyi távközlési szolgáltató, vagy műsorelosztó) hatáskörében felmerülő hiba miatt következett be, úgy a szolgáltató vállalja azt, hogy erről mind az érintett szolgáltatót, mind az előfizetőt értesíti.
- 11.14. Az Ügyfélszolgálat a szolgáltató előfizetői által elérhető segítő szolgáltatása, amely lehetővé teszi, hogy az előfizetők bejelenthessék az Internet szolgáltatással kapcsolatos problémáikat. A szolgáltató képviselője, ha ez lehetséges, azonnal szóban válaszol a feltett kérdésekre. Szükség szerint egyeztetett időpontban visszahívja és tájékoztatja az előfizetőt. A szolgáltató képviselője az ügyfél tájékoztatásával egyidejűleg mindent megtesz annak érdekében, hogy az előfizető problémájára a lehető leggyorsabban válasz, illetve megoldás szülessen.

## **12. AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT MŰKÖDÉSE, AZ ELŐFIZETŐI BEJELENTÉSEK, PANASZOK INTÉZÉSE (DÍJREKLAMÁCIÓ, KÖTBÉR ÉS KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK INTÉZÉSE).**

- 12.1. A szolgáltató mindenkor aktuális ügyfélszolgálati helyeinek felsorolása, címe, elérhetősége és működési rendje a <http://internet.zalaszam.hu> weboldalon található. Emellett a szolgáltató központi ügyfélszolgálati irodája és elérhetőségei az alábbiak:

Zalaszám ZiPpont

E-mail: [ugyfel@zalaszam.hu](mailto:ugyfel@zalaszam.hu)

Telefon: 92/502-502

Telefon a személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási idején túl: 92/502-502, vagy 30/234-0388

A személyes ügyfélszolgálat elérhetősége: 8900 Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 36.

A személyes ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: HP 8:00-17:00

Telefonos ügyfélszolgálat: H- V: 8:00-22:00

A fenti időpontokon kívül üzenetrögzítő.

- 12.2. Az előfizető a szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit, reklamációját az ügyfélszolgálaton teheti meg. Az ügyfélszolgálat az előfizetőnek a szolgáltatással kapcsolatban - írásban, e-mail-en vagy személyesen tett - észrevételét, reklamációját kivizsgálja, és erről az észrevétel, reklamáció az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított 30 napon belül a bejelentéssel megegyező módon, általában írásban vagy e-mail-en tájékoztatja az előfizetőt. Telefonon érkező észrevétel, reklamáció esetén a szolgáltató az észrevétel, reklamáció természetétől függően, - indokolt esetben - írásban vagy e-mail-en válaszol. A szolgáltató a számla esedékességétől számított 1 éven túl számlareklamációt nem fogad el.
- 12.3. Előfizetői bejelentések, panaszok kezelése
- 12.3.1. Ha az előfizető a szolgáltató által felszámított díj összegét vitatja, a szolgáltató a bejelentést (díjreklamációt) haladéktalanul nyilvántartásba veszi és a bejelentésnek az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő benyújtásától számított legfeljebb 30 napon belül megvizsgálja. E határidő elmulasztása esetén a szolgáltató a bejelentés megvizsgálásának befejezéséig nem jogosult az előfizetői szerződést a 10.2.3. „B” pontban foglaltak szerint felmondani.

- 12.3.2. Ha az előfizető a 12.3.1. pontban meghatározott, az ügyfélazonosítással kapcsolatban előírt kötelezettségeket kielégítő formában történő bejelentését a díjfizetési határidő lejártáig elnyújtja be a szolgáltatóhoz, úgy a bejelentésben érintett díjtétel vonatkozásában a díjfizetési határidő a díjreklamáció megvizsgálásának időtartamával meghosszabbodik.
- 12.3.3. Ha a szolgáltató az előfizetői bejelentésnek helyt ad, havi díjfizetési kötelezettség esetén a következő havi elszámolás alkalmával, egyébként a bejelentés elbírálásától számított harminc napon belül a díjkülönbözetet és annak a díj befizetésének napjától járó kamatait az előfizető számláján egy összegben jóváírja vagy azt az előfizető választása szerint az előfizető által írásban vagy elektronikus levélben jelzett bankszámlára vagy magyarországi címre az előfizető részére egy összegben visszafizeti, amennyiben az előfizetőnek nincs a szolgáltatóval szemben előfizetői díjtartozása. A díjkülönbözet jóváírása vagy visszafizetése esetén az előfizetőt megillető kamat mértéke megegyezik a szolgáltatót az előfizető díjfizetési késedelme esetén megillető kamat mértékével. Bruttó 100 Ft alatti túlfizetést a Szolgáltató nem térít vissza.
- 12.3.4. Az előfizető kérésére a szolgáltatónak biztosítania kell, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatást.
- 12.3.5. Az egyéni előfizető kérésére a szolgáltató e pontban foglalt adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen köteles átadni. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerült körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a 12.3.7. pontban foglalt adatokat korlátlan számú alkalommal köteles nyomtatott formában díjmentesen átadni.

#### 12.4. Vis maior

Egyik fél sem felel a szerződés szerinti kötelezettsége teljesítéséért azon esetekben, amikor olyan, bármely fél érdekkörén kívül eső, előre nem látható körülmények (Vis maior) merülnek fel, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, illetőleg a szolgáltatás igénybevételét. Ilyen körülmények különösen: háborús cselekmények, lázadás, szabotázs, robbantásos merénylet, súlyos energia-ellátási zavar vagy természeti katasztrófa, munkabeszüntetés, a honvédelmi törvény, rendőrségi törvény alapján feljogosított szervek rendelkezésére tett intézkedés.

- 12.5. A szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy az ügyfélszolgálati telefonszámokra érkezett hívásokról hangfelvételt készítsen, amiről a hívó felet minden esetben a hangrögzítést megelőzően tájékoztatja. Amennyiben a hívó fél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügy csak személyesen intézhető. A szolgáltató - amennyiben a szolgáltató a beszélgetést rögzítette - a hanganyagot a hívó fél kérésére a tárolási időn belül rendelkezésre bocsátja. A szolgáltató a rögzített hanganyagokat a rögzítés napját követő 1 évig (de legfeljebb a szerződés lejártáig) tárolja.
- 12.6. Az előfizetői panasz elutasítása esetén követendő eljárást egyebekben a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény tartalmazza.

### 13. AZ ELŐFIZETŐ JOGAI AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁS HIBÁS TELJESÍTÉSE ESETÉN, AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ KÖTBÉR MÉRTÉKE, A HIBA KIJAVÍTÁSÁNAK ÁTMENETI VAGY TARTÓS LEHETETLENSÉGE ESETÉN AZ ELŐFIZETŐT MEGILLETŐ DÍJCSÖKKENTÉS MÉRTÉKE, AZ ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS VITÁK RENDEZÉSÉNEK MÓDJA

- 13.1. A jelen fejezetben rendezett kérdések a 11.-12. pontban szabályozottak
- 13.2. Az előfizetői szolgáltatással kapcsolatos viták rendezésének módja

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a területileg illetés Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatala Pécsi Igazgatóságától kérheti, hogy az nyilatkozzék a szolgáltató



által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat. Az előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

Az előfizető a szolgáltatóval szemben fennálló követelését az elévülési időn belül bíróságon érvényesítheti. Az elévülési idő 1 év.

Az előfizető jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság (Zalaegerszegi Városi Bíróság) kizárólagos illetékességét kötik ki.

#### **14. ELŐFIZETŐI VÉGBERENDEZÉS (KÉSZÜLÉKEK) CSATLAKOZTATÁSÁNAK FELTÉTELEI**

Az előfizető végberendezés csatlakoztatásának feltételei

A előfizető kizárólag olyan végberendezést csatlakoztathat az előfizetői hozzáférési ponthoz, amely

- nem akadályozza, vagy veszélyezteti a szolgáltató hálózatának rendeltetésszerű működését, és
- rendelkezik megfelelőség tanúsítással

Az előfizető szavatolja, hogy az előfizetői ponthoz csatlakozó, és a tulajdonában, vagy fenntartásában lévő végberendezés műszaki és megbízhatósági paraméterei a működtetés során teljesítik a hatósági előírásokban és szolgáltatás megfelelő minőségben történő vételéhez szükséges feltételeket.

Az előfizető felel a tulajdonában lévő vezeték szakasz, vagy hálózat és távközlési végberendezés meghibásodásából, nem megfelelő beállításából, a nem engedélyezett végberendezés csatlakoztatásából, a berendezések ellenőrzésének megakadályozásából, a hibaelhárítás nem megfelelő biztosításából eredően a szolgáltatónak vagy harmadik személynek okozott károkért.

Az előfizető számítógépében a hardverek okozta károkért a szolgáltató nem vállal felelősséget.

#### **15. ADATKEZELÉS, ADATBIZTONSÁG**

A szolgáltató adatkezelésre, illetve adatbiztonságra vonatkozó rendelkezéseit jelen ÁSZF III. számú mellékletét képező adatbiztonsági szabályzat tartalmazza.

#### **16. ELŐFIZETŐI SZOLGÁLTATÁSOK DÍJA, EZEN BELÜL EGYSZERES DÍJAK, DÍJAZÁSI IDŐSZAKOK, KEDVEZMÉNYEK ÉS DÍJFIZETÉS NÉLKÜLI SZOLGÁLTATÁSOK, A KEDVEZMÉNYRE JOGOSULTSÁG ELVESZTÉSE ESETÉN A KEDVEZMÉNY VISSZAFIZETÉSÉNEK FELTÉTELEI, A DÍJFIZETÉS ÉS A SZÁMLÁZÁS MÓDJA ÉS IDEJE**

A szolgáltató az egyes szolgáltatás-típusok alapul vételével, azok elemei felhasználásával képzett szolgáltatáscsomagok árát – a mindenkor hatályos vonatkozó jogszabályi árszabályozás rendelkezései figyelembe vételével – szabadon állapítja meg.

##### **16.1. Egyszeri díjak**

Az egyszeri díjakat a II. sz. melléklet tartalmazza.

## **16.2. Rendszeres díjak**

Az előfizető havi előfizetési díjat fizet a szolgáltatásért. A havi előfizetési díjakat a II.sz. melléklet tartalmazza.

## **16.3. Elszámolási időszakok**

Az előfizető havi, negyedéves, féléves, éves, elszámolási időszakot választhat.  
A negyedéves, féléves, éves elszámolási időszak esetén az előfizetőt a II.sz. mellékletben meghatározott kedvezmények illetik meg.

## **16.4. Kedvezmények és díjfizetés nélküli szolgáltatások**

16.4.1. Amennyiben az előfizető a szolgáltató valamely szolgáltatását feltételhez kötött kedvezmény igénybevételével veszi igénybe, a kedvezmény igénybevételének feltétele, hogy az előfizető az előfizetői szerződés hatályba lépésétől számított a szolgáltató által megjelölt határozott időtartam alatt a nyújtott szolgáltatás az előfizető oldalán felmerülő okból nem kerül felfüggesztésre vagy szünetelésre illetőleg az előfizető ezen időszak alatt az előfizetői szerződést nem mondhatja fel.

Az előfizető oldalán felmerülő oknak számít az előfizetői díjfizetés elmulasztása miatt bekövetkező felfüggesztés is.

16.4.2. Amennyiben az előfizető a 16.4.1. pontban meghatározott feltételt nem teljesíti, úgy az előfizető által igénybe vett feltételes kedvezményt előfizető elveszti és annak teljes összegét köteles a szolgáltató számára megfizetni.

16.4.3. A kedvezményt tartalmazó előfizetői szerződés aláírása egyben tartozás elismerésnek minősül, amely polgári peres eljárásban felhasználható.

16.4.4. A szolgáltató által nyújtott kedvezmény igénybevételére kizárólag előfizető jogosult.

## **16.5. A díjfizetés és számlázás módja és ideje**

16.5.1. A díjfizetés alapja

A díjfizetés az előfizetői szerződés alapján nyújtott szolgáltatás szerinti díj alapján történik.

A rendszeres előfizetési díjak a 16.3 pont szerinti elszámolási időszak elején esedékesek a kiállított számla alapján, kivéve, ha az egyedi előfizetői szerződések ettől eltérő megállapodást tartalmaznak.

16.5.2. Az előfizetés módja

Az előfizető a díjtáblázat szerinti előfizetési díjat a szolgáltatási szerződésben meghatározott elszámolási időszakra vonatkozóan előre köteles számla alapján megfizetni.

Az előfizető számláját a következő módon rendezheti:

- az előfizető részéről átutalással;
- felhatalmazó levél alapján csoportos beszedési megbízással;
- postai csekken történő befizetéssel;
- Sodexo, Accor Services, Chequé Déjeuner Internet utalványokkal
- az ügyfélszolgálati pénztárba történő befizetéssel.

A befizetés határideje a számlán feltüntetésre kerül. A számlát a szolgáltató a befizetési határidő előtt legalább 8 nappal köteles előfizető részére megküldeni.

A szolgáltató a számlát az előfizetői szerződésben meghatározott szerződő fél nevére állítja ki, és az ott meghatározott címre küldi ki. Ha az előfizető hónap végéig nem kap számlát, azt be kell jelentenie az ügyfélszolgálaton.

Az előfizető köteles késedelmi kamatot fizetni, amennyiben a számla összegét a számlán feltüntetett időpontig nem fizeti be. Hacsak a felek másként nem állapodnak meg, a késedelmi kamat mértéke a PTK szerinti késedelmi kamat.

Amennyiben az előfizető számlájának kiegyenlítésével késedelembe esik, a beérkező fizetések mindenkor a korábban kiállított számlák tőkeösszegének és az ezekre vonatkozó késedelmi kamatoknak a kiegyenlítésére kerülnek felhasználásra.

VoIP telefon és domain név szolgáltatás esetén a havidíj továbbá az adatforgalomtól függő díj havonta utólag, a szolgáltató által mért adatok alapján számla ellenében fizetendő.

#### 16.5.3. Forgalmi adatok megismerése

Az előfizető kérésére a szolgáltató biztosítja, hogy az előfizető az adatkezelési szabályok figyelembe vételével, a kezelt adatok törléséig díjmentesen megismerhesse a fizetendő díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatását.

Az előfizető kérésére a szolgáltató a fenti adatokat évente legfeljebb három alkalommal nyomtatott formában díjmentesen átadja. Ha a díj számításához szükséges forgalmazási és számlázási adatokra vonatkozó kimutatásokból megállapítható, hogy a díjreklamációt a szolgáltató érdekkörében felmerülő körülmény okozta, abban a naptári évben, amikor az első ilyen díjreklamáció bekövetkezett, a szolgáltató a fenti adatokat előfizető kérésére korlátlan számú alkalommal, nyomtatott formában, díjmentesen átadja az előfizető számára.

### 16.6. Vagyonbi biztosíték

Amennyiben az előfizető egy éven belül kétszer 15 napos fizetési késedelembe esik, szolgáltató jogosult az előfizetőt vagyonbi biztosíték nyújtását kérni. A vagyonbi biztosíték összege megegyezik az adott előfizető által a felhívást megelőző 6 hónapban az előfizető által az előfizetői szerződés alapján, az előfizetői szolgáltatási díj átlaga alapján egy hónapra vetített összeg kétszeresével. 45 napos fizetési késedelem esetén a szolgáltató jogosult díjigényét a vagyonbi biztosíték összegéből kielégíteni.

Amennyiben előfizető nem nyújt vagyonbi biztosítékot a szolgáltató jogosult a szerződést 60 napos felmondási idővel megszüntetni.

Előfizető köteles a szerződés időtartama alatt a vagyonbi biztosíték összegét folyamatosan a szolgáltatónál letétbe helyezni. Amennyiben a vagyonbi biztosíték összegéből a szolgáltató díjhátralék címén levonást eszközöl, az előfizető köteles a biztosíték összegét a levont összeggel a levonásról szóló írásbeli értesítés kézhezvételét követő 15 napon belül kiegészíteni.

Amennyiben az előfizetői jogviszony megszűnik, szolgáltató a vagyonbi biztosíték tartozásokkal csökkentett összegét kamatmentesen, egy összegben, átutalja az előfizető által megjelölt bankszámlára.

### 17. A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS RÉSZLETES SZABÁLYAI, A SZOLGÁLTATÓVÁLASZTÁST BIZTOSÍTÓ ÖSSZEKAPCSOLÁSI SZERZŐDÉSEKBE FOGALTAKKAL ÖSSZHANGBAN

A szolgáltatás tekintetében nem értelmezhető.

### 18. AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ELÉRHETŐSÉGE

Az Általános Szerződési Feltételek hozzáférhető az ügyfélszolgálati Irodán valamint a <http://internet.zalasam.hu> címen.

### 19. FELÜGYELETI SZERV ELÉRHETŐSÉGE

Az előfizetői szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos viták rendezése végett az előfizető a fogyasztóvédelmi szervekhez, szervezetekhez, hatósághoz vagy bírósághoz fordulhat.

Ha az előfizető a hibás teljesítéssel kapcsolatos szolgáltatói állásfoglalást vitatja, a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalától illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjétől kérheti, hogy nyilatkozzék a szolgáltató által végzett hiba megállapítás és hibakijavítás megfelelőségéről, továbbá az előfizető a területileg illetékes fogyasztóvédelmi felügyelőséghez is fordulhat.

Az Előfizető a 11.4. és a 12.3.1. pontokban meghatározott bejelentésének elutasítása esetén jogosult a Nemzeti Hírközlési Hatóság Hivatalának illetve a Hírközlési Fogyasztói Jogok Képviselőjének vizsgálatát kérni, vagy a 13.2. pont szerint eljárni.

Az előfizető követelését - az előzőektől függetlenül - bíróság előtt is érvényesítheti.

Nemzeti Hírközlési Hatóság Igazgatósága  
1015 Budapest, Ostrom u. 23-25. Telefon: (1) 375-7777, Telefax: (1) 356-5520

Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség  
1088 Budapest, József krt. 6. Telefon: (1) 459-4999

Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság Nyugat-dunántúli Regionális felügyelőség Zala Megyei Kirendeltsége  
8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi u. 10. Telefon: 92/597-205

Az előfizető jogviszonyból eredő esetleges vitás kérdéseik rendezésére szerződő felek a szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság (Zalaegerszegi Városi Bíróság) kizárólagos illetékességét kötik ki.